

VERSLAG

Overleg : Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening
Datum : 7 november 2019
Tijd : 9.30-12.30 uur
Locatie : Utrecht, Meeting Plaza
Deelnemers : Gemeenten: John Pape (Waddinxveen), Paul Gnodde (Wijk bij Duurstede), Leontine de Lange (Soest), Iona van Dijk en Chakir Tahtah (Haarlemmermeer), Tim van Dongen (Vught)
VNG Realisatie: Jeroen de Ruig, Rick Koopman, Roe van Kasteren, Bas van Rens en Yvonne Assmann

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Succesratio, landelijke bijeenkomst
3. Status pilot afhandeltijden
4. Pilot Webforms beschikbaarheid
5. Verdere integratie MDD en DDD
6. Communicatie met gemeenten hoe en welke middelen
7. Onderzoek klantwaardering
8. Rondvraag
9. Planning

Verslag

1. Opening en mededelingen

- **Nieuwe leden voor de werkgroep**

We zijn op zoek naar nieuwe leden voor de werkgroep. Inmiddels hebben Melvin Claessen (A2 gemeente) en Erik Hoorweg (Werkorganisatie Duivenvoorde) aangegeven graag lid te worden van de werkgroep. De volgende keer zullen zij aanwezig zijn.

- **De komende weken zijn we bij de regiobijeenkomsten vanuit VNG Realisatie met de succesratio:**

- 12 november in Utrecht (Leiden doet een presentatie)
- 14 november in Breda (Wassenaar/Voorschoten doet een presentatie)
- 19 november in Sneek (Noordoostpolder doet een presentatie)
- 26 november in Eindhoven (Valkenswaard doet een presentatie).

- **Metten digitale toegankelijkheid**

We hebben een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om de digitale toegankelijkheid van gemeenten te monitoren. Door Logius is een toegankelijkheidsverklaring ontwikkeld. Het is mogelijk om de aanwezigheid van een toegankelijkheidsverklaring te monitoren. Dit is echter nog te vroeg omdat de toegankelijkheidsverklaring nog niet definitief is opgeleverd. Daarnaast is de vraag of het aanwezig zijn van een toegankelijkheidsverklaring voldoende is.

2. Succesratio

De landelijke bijeenkomst "Verbeter uw webformulieren met behulp van de succesratio" was een groot succes. Het filmpje van die dag wordt nog even getoond. Het filmpje zal worden gebruikt tijdens regiobijeenkomsten de komende tijd. Bekijk de opname "[Succesratio Webformulieren 26 september 2019](#)" op YouTube.

Evenementenvergunning:

De gemeenten geven aan dat ze alle verschillende varianten interessant vinden om te meten. We gaan daarom kijken of het mogelijk is om de evenementenvergunningen per groep op te delen in:

- gemeenten die het product met en zonder Digi-D aanbieden
- het melden van een vergunning en het aanvragen van een vergunning
- grote en kleine evenementen (al zal deze waarschijnlijk een samenhang hebben met het verschil tussen melden en vergunning aanvragen).

Hierbij wordt aangegeven dat de focus hoort te liggen op de producten met de grootste maatschappelijke impact.

Mogelijk nieuwe producten zijn:

- Kijk bij Klantreizen database bij VNG Realisatie. Probeer met name die webformulieren te pakken.
- Afspraak maken. Met als doel om juist leveranciers te bewegen meer flexibel in te richten.
- Lijst digitale volwassenheid bekijken om te kijken of hier nog producten tussen zitten.
- Schuldhulpverlening, een terugbelverzoek indienen online, werkt drempelverlagend. Ga geen webformulier beschikbaar stellen met heel veel vragen.

Deelnemers geven aan dat ze het niet nodig vinden om de dashboards verborgen te houden tot er 50 deelnemers zijn. Ze geven aan dat dit bij bijvoorbeeld 10 deelnemers ook wel zou kunnen.

3. Status pilot afhandeltijden

De leveranciers hebben moeite de API's in de door ons gestelde tijd in te bouwen. Het is nog de vraag of dit gaat lukken voor het einde van het jaar. Inmiddels zijn twee leveranciers nog positief dat ze dit gaan halen: Decos en BCT. Oproep om eventueel nog aan te haken vanuit aanwezigen gemeenten.

- Waddinxveen aanhaken bij Decos.
- BCT ook nog één gemeente aanhaken. Bas neemt contact op.
- Proceseigenaren zullen aanwezig zijn bij mogelijke landelijke bijeenkomst zoals deze is georganiseerd voor succesratio. Je krijgt dus met andere personen te maken binnen de gemeente.
- Ook bij de aanwezigen is er veel interesse in de pilot. Het zou mooi zijn als we veel meer data inzichtelijk krijgen dan alleen succes van het formulier.

4. Pilot Webforms beschikbaarheid

De pilot verloopt succesvol. Het dashboard om het aanbod te tonen is in ontwikkeling. Men is positief over het leveren van geautomatiseerd leveren van de data aan het dashboard. De kwaliteit van de aangeleverde data is nog niet zoals het zou moeten.

- De aanwezigen zijn bereid om formulieren beschikbaar te stellen en daar - als dat nodig is - een handmatige bewerking voor te doen.
- Bas deelt een memo met wat een redacteur zou moeten doen.
- Het resultaat wordt gedeeld.

5. Verdere integratie MDD en DDD

- Iconen goed uitleggen; dit pakken we nog verder op. Rood is voor de één minder erg (nodig om in de organisatie iets voor elkaar te krijgen) dan voor de ander.
- GGI nog even goed bekijken wat en hoe we ontsluiten. Waarom doen we dit? En wat levert het op?
- De proef om als gemeente commentaar toe te voegen wordt positief ontvangen. Een gemeente kan dan in een apart blokje een toelichting geven op de status van bepaalde indicatoren.

6. Communicatie

Gemeenten geven aan eerder geïnformeerd te willen worden over mogelijk nieuwe indicatoren. Ook hebben gemeenten behoefte aan een plek waar ze meer informatie kunnen vinden.

Community

Er zijn geen bezwaren voor de community-platforms. Er is echter ook geen voorkeur voor een platform. VNG Fora heeft een lichte voorkeur; de communicatie zou dan meegaan in de standaard notificatiemails. Pleio is open en dat is wellicht een belemmering. Daarnaast zijn de meeste aanwezige leden al lid van VNG Fora.

7. Onderzoek klantwaardering

De groep deelt de mening dat het lastig is om 1 universeel cijfer te benchmarken. Cijfers per kanaal of per proces lijkt ze erg interessant. Het is hierbij wel belangrijk om na te gaan of er voldoende data overblijft, al wordt ook direct aangegeven dat elk inzicht interessant is.

Gevraagd wordt of het mogelijk is om de succesratio van klantonderzoek te delen. Verder wordt aangegeven dat dit vooral interessant is als het proces grotendeels gestandaardiseerd is, zoals bijvoorbeeld bij Melding Openbare Ruimte (MOR). Ook bij dit project is men benieuwd naar de relatie met het project klantreizen.

8. Rondvraag

- Zaaksystemen vs. webformulierenfunctionaliteiten. Hoe flexibel is een formulierenmodule? Een oproep om meer kennis met elkaar hierover te delen.
- Daarnaast de discussie over hoe we de digitale dienstverlening met elkaar beter kunnen maken/organiseren. De hoofdvraag is niet of leverancier A beter is dan B, maar welk formulier het succesvolst is en hoe zorgen we dat de lat hoger komt te liggen.

9. Planning

De volgende vergadering moet nog worden ingepland.